

# Pārskats par 2012.gada būtiskākajiem notikumiem un turpmākie uzdevumi

## Pārskats par 2012.gada būtiskākajiem notikumiem

Īstenojot 2011.gada 14.novembrī starp Rīgas domi un RP SIA „Rīgas satiksme” noslēgto pasūtījuma līgumu par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta maršrutu tīklā, 2012.gadā RP SIA „Rīgas satiksme” turpināja sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu pasūtījuma līgumā noteiktajā apjomā un kvalitātē, kā arī veica pasākumus atbilstoši RP SIA “Rīgas satiksme” ilgtermiņa un vidējā termiņa stratēģijā iekļautajiem mērķiem.

RP SIA „Rīgas satiksme” pēc stāvokļa uz 01.01.2013. apkalpo 53 autobusu dienas maršrutus un 9 autobusu nakts maršrutus, 19 trolejbusu maršrutus, kā arī 9 tramvaju maršrutus. 2012.gadā sabiedriskajā transportā pārvadāti 141,37 milj. pasažieri.

Paaugstināta servisa sabiedriskā transporta maršrutu skaits uz 01.01.2013. bija 33 maršruti, kuros 2012.gadā pārvadāti 10,09 milj. pasažieri.

Strādājošo skaits RP SIA „Rīgas satiksme” uz 01.01.2013. ir 4362 darbinieki.

Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centra SKDS pētījums 2012.gadā atklāja, ka 90,9 % aptaujāto respondentu ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību, bet 85,2% respondentu ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti.

Sabiedrībā 2012.gads tika pasludināts par *savstarpējās sapratnes gadu*. 2012.gada aprīlī un maijā neatkarīga institūcija pētījuma centrs SKDS veica arī RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieku apmierinātības aptauju. Pētījuma rezultāti liecina, ka 74% darbinieku RP SIA „Rīgas satiksme” darbību vērtē pozitīvi, un 36% uzskata, ka pēdējā gada laikā Sabiedrības darbība ir uzlabojusies.

Nozīmīgākais projekts joprojām ir zemās grīdas tramvaja projekts, kurā ietilpst infrastruktūras pielāgošana zemās grīdas tramvaja tehniskajiem parametriem, jaunu objektu izbūve, kā arī jauno zemās grīdas tramvaja vagonu izmantošana Rīgas sabiedriskā transporta satiksmē.

2012.gadā tika saņemti visi 26 zemās grīdas tramvaji, 20 no kuriem ir 3-sekciju tramvaji un 6 ir 4-sekciju tramvaji. Projekta ietvaros:

- tika pabeigta tramvaju sliežu ceļu rekonstrukcija Kr.Valdemāra un Kronvalda bulvāra ielu krustojumā;
- 14.aprīlī uzsākta tramvaja sliežu ceļu un kontakttīkla rekonstrukcija Brīvības gatvē posmā no Ropažu ielas līdz Juglas ielai, darbi turpināsies 2013.gadā;
- gada sākumā uzsākta zemās grīdas tramvaju depo apkopes ceha izbūve Rīgā, Brīvības ielā 191. Darbi turpināsies 2013.gadā.

Vairums pasažieru par nozīmīgāko RP SIA "Rīgas satiksme" paveikto darbu 2012.gadā uzskata papildus reisu nodrošināšanu, par to liecina RP SIA „Rīgas satiksme” interneta lapā veiktā aptauja.

Nozīmīgs darbs veikts vienotas darba atlīdzības sistēmas izveidošanai, kas pamatojas uz līdzvērtīgiem nosacījumiem atlīdzības noteikšanā.

2012.gadā par paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu noslēgti pagaidu līgumi ar astoņiem apakšuzņēmējiem. Lai ieviestu RP SIA „Rīgas satiksme” kvalitātes prasībām atbilstošu pakalpojumu un saņemtu visizdevīgāko piedāvājumu, par līguma slēgšanas tiesību iegūšanu paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegša-

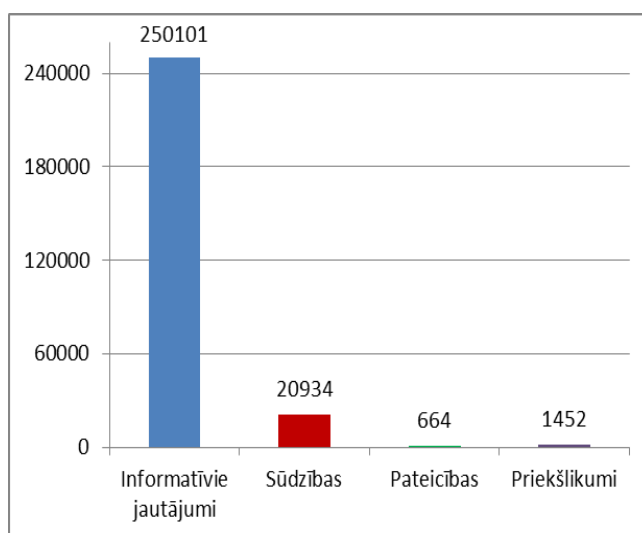
nai mikroautobusu apkalpotajā maršrutu tīkla daļā tika organizēta iepirkuma procedūra, kura noslēdzās 2012.gada decembrī.

## Klientu pieteikumi

2012.gadā kopumā saņemti 273 151 klientu pieteikumi. 265 629 (97,25%) no klientu pieteikumiem tiek saņemti telefoniskā veidā uz Sabiedrības bezmaksas informatīvo tālruni 80001919, 4 373 (1,6%) no klientu pieteikumiem tiek saņemti elektroniskā formā uz e-pastu [info@rigassatiksme.lv](mailto:info@rigassatiksme.lv) 2 320 (0,85%) klientu pieteikumu tiek saņemti sociālajos medijos, 73 (0,03%) klientu pieteikumu tiek saņemti Klientu apkalpošanas centros un 755 (0,28%) tika reģistrēti dokumentu pārvaldības sistēmā DocLogix no fiziskām personām. Pārskata gadā Sabiedrība kļuvusi atvērta un pieejama klientam - 2011.gadā IC uzsākta klientu pieteikumu reģistrēšana no sociālajiem medijiem (no 2011.g.oktobra) un klientu apkalpošanas centriem, 2012.gadā uzsākta klientu pieteikumu reģistrēšana no dokumentu pārvaldības sistēmas Doclogix reģistrētiem iesniegumiem, ka arī bezmaksas informatīvais tālrunis 80001919 sācis darboties 24 stundas un 7 dienas nedēļā. Tika paplašināta klientu pieteikumu reģistrācijas sfēra, uzsāk reģistrēt pieteikumus, kas saistīti ar mikroautobusu pasažieru pārvadājumiem.

### Pieteikumu sadalījums pa grupām:

- 91,56 % klientu uzdod informatīva rakstura jautājumus, kas saistīti ar uzņēmuma darbību
- 7,66 % klientu izsaka sūdzības
- 0,53 % gadījumu klients izsaka priekšlikumus, kas uzlabotu klientu ikdienu, piemēram, reisu skaita palielināšana u.c.
- 0,24% klientu izsaka pateicības un atzinīgus vārdus par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem, kontrolieru un sabiedriskā transporta vadītāju darbu



### Biežāk izteiktās sūdzības:

- Sabiedriskais transports nekursē saskaņā ar sastādīto grafiku (kavē vai apsteidz) – 5 360
- Pieturvietā nav kustības saraksta – 2 926 klientu
- Mikroautobusi nekursē saskaņā ar sastādīto grafiku - 1 790
- Personalizētais e talons nedarbojas – 1 263
- Sabiedriskais transports pabrauc garām pieturvietai neuzņem/neizlaiž pasažierus – 805
- Citas sūdzības, kas saistītas ar uzņēmuma darbību – 961
- Sūdzības par biļešu automātu darbību – 453

### Biežāk izteiktās pateicības:

- Transporta līdzekļu vadītājiem par labu darba pienākumu veikšanu – 400 (no tām 23 no pasažieriem ratiņkrēslā)
- Klientu apkalpošanas centra darbiniekiem – 26
- Par veiktajām izmaiņām maršruta tīklā – 51
- Kontrolieriem par labu pienākumu veikšanu – 23
- Citas pateicības, kas saistītas ar uzņēmuma darbību – 128

### Biežāk izteiktie priekšlikumi:

- Veikt izmaiņas maršrutos, pagarināt maršrutus, veidot jaunus maršrutus u.c. – 346
- Norīkot lielākas ietilpības transporta līdzekļus – 108
- Priekšlikumi, kas saistīti ar biļetēm, tajā skaitā tirdzniecības vietu skaita paplašināšana – 104
- Vairāk reisu – 215
- Veikt izmaiņas kustības sarakstos – 78
- Ieviest papildus pieturvietas maršrutos – 56
- Vairāk kontroles maršrutos – 35

## Audita rezultāti

2012.gadā no 15. līdz 17.oktobrim RP SIA „Rīgas satiksme” notika ISO 9001:2008 un OHSAS 18001:2007 Sabiedrības vadības sistēmu pārsertifikācijas ārējais audits. Kopumā auditori Sabiedrības vadības sistēmu novērtēja pozitīvi un netika konstatēta neviena neatbilstība standartu prasībām, līdz ar to Sabiedrība uz nākošajiem trīs gadiem ieguva sertifikātus par atbilstību ISO 9001 standartam un OHSAS 18001 prasībām.

Tomēr audita laikā tika konstatēti daži novērojumi un ieteikumi (piemēram, darba drošības prasību izpilde (darba vides risku novērtēšana, savlaicīga darba drošības instrukciju pārskatīšana un pārstrāde, individuālo aizsardzības līdzekļu lietošana), sūdzību pamatotības noteikšanas kārtība, Civilās aizsardzības plānu un apziņošanas shēmu pārskatīšana, ugunsdzēsības līdzekļu uzglabāšana un pieejamības nodrošināšana, uzglabājamo un izmantojamo ķīmisko vielu identifikācija un uzskaitē, iekšējā auditu laikā konstatēto neatbilstību un to cēloņu dokumentēšanas kārtība).

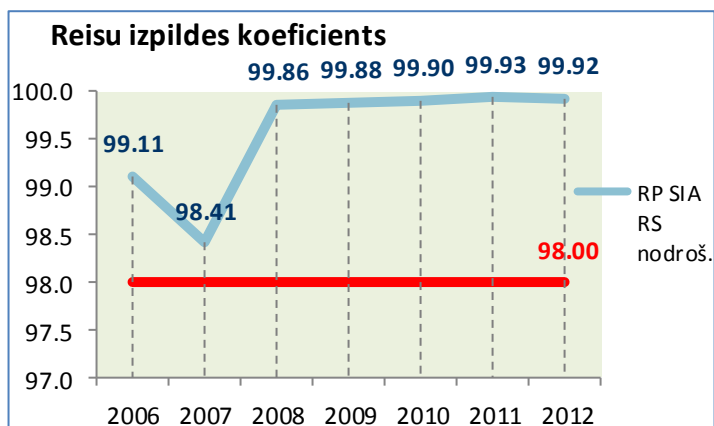
Auditori kā ļoti pozitīvu uzsvēra, ka uzņēmuma darbība pakārtota stratēģiskajiem mērķiem un ka uzņēmums kvalitatīvi veic svarīgāko rādītāju analīzi, kā arī veic nepieciešamos uzlabojumus. Auditori pozitīvi vērtēja elektronisko dokumentu apriti, kā arī faktu, ka, pēc iespējas mazāk drukājot papīrus, mēs veicinām „zaļo” domāšanu. Auditori atzinīgi novērtēja Klientu centros pielietoto dokumentu par klientu apkalpošanas standartu.

Audita kopsavilkuma slēdzienā secināts, ka Sabiedrībā ieviestā kvalitātes vadības un darba aizsardzības pārvaldības sistēma atbilst ISO 9001:2008 un Arodveselības un darba drošuma pārvaldības sistēmas OHSAS 18001:2007 prasībām.

## Sniegto pakalpojumu pamatrādītāju analīze

Sabiedrības sniegto pakalpojumu pamatrādītāju analīze tiek uzturēta elektroniskajā datu bāzē „Sertifikācijā”, kā arī apkopotā veidā tiek izvietota un vienmēr ir pieejama uz Sabiedrības informācijas stendiem. Analizējot noteiktos iegūtos datus, kas raksturo Sabiedrības sniegto pakalpojumu kvalitāti periodā no 2006. līdz 2012.gadam, secināms, ka pārskata periodā transporta vienību izlaide „pik” stundās darba dienās palielinājās par 2 vienībām, bet faktiskais nobraukums samazinājās par 1,68% jeb 0,825 milj.km salīdzinājumā ar 2011.gadu, kas saistīts ar sniegto sabiedriskā transporta pakalpojumu darba apjoma samazināšanu un pasažieru plūsmu optimizāciju.

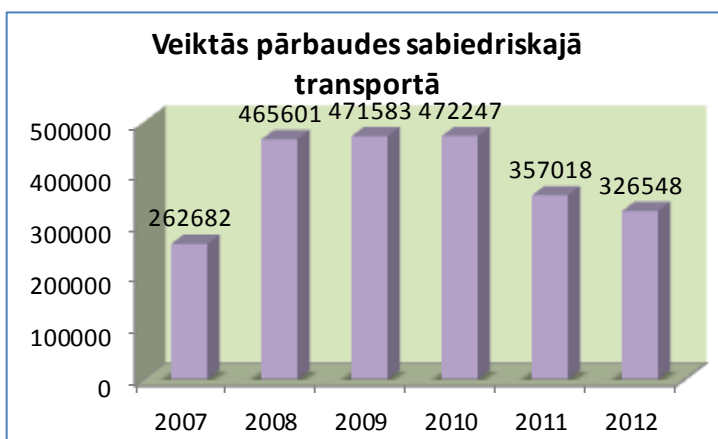
**Reisu izpildes** kopumā ir 99.92%, izslēdzot no pāravadātāja neatkarīgu faktoru ietekmi, kas atbilst Sabiedrības mērķiem (2012.gadā nodrošināt reisu izpildi vismaz 99,0% apmērā, izslēdzot no pāravadātāja neatkarīgus faktorus).



**Pārvadāto pasažieru skaits.** 2012.gadā pārvadāto pasažieru skaits sasniedza 141,4 miljoni pasažieru. Pasažieru skaits pieaudzis par 0,61% salīdzinājumā ar 2011.gadu, ņemot vērā ekonomiskās aktivitātes pieaugumu, pašreizējā braukšanas pamattarifa (50 santīmu) saglabāšanu, pakāpenisku bezdarba samazināšanos un pasažieriem ērtas iespējas norēķināties par sabiedriskā transporta pakalpojumiem.

Lai nodrošinātu pasažieriem ērtu, drošu un komfortablu sabiedrisko transportu un palielinātu pasažieru skaitu, Sabiedrībā tiek iegādāti komfortabli un personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (tai skaitā ar bērnu ratiem) (turpmāk – pasažieri ar īpašām vajadzībām) pielāgoti zemās grīdas pilsētas autobusi, trolejbusi un tramvaji, kā to paredz Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta attīstības koncepcija 2005.-2018.gadam un Rīgas pilsētas elektrotransporta attīstības koncepcijas 2004.-2018.gadam nostādnes un ārējie normatīvie akti.

**Pasažieru pārvadājumu kontroles jomā transportlīdzekļos veikto pārbaūžu skaits** 2012.gadā samazinājās, salīdzinot ar iepriekšējā gada līmeni, bet tai pat laikā 2012.gadā salīdzinājumā ar 2011.gadu soda naudās iekasēts par 3,75% latu vairāk. Šāda soda naudu pieaugošā tendence liecina, ka arvien vairāk pasažieru izvēljas braukšanu bez biļetes un kontroles gadījumā nomaksāt soda naudu. Šo situāciju veicināja samērā nelielais soda naudas apmērs, bet 2012.gada 26.novembrī stājās spēkā jaunā kārtība - līgumsodu sistēma, kas nosaka, ka līgumsoda apmēri ir atkarīgi no pārkāpuma rakstura, no pārkāpuma atkārtotības.



**Sabiedriskā transporta vidējais kustības ātrums.** Braukšanas laiks ir atkarīgs no vairākiem faktoriem: ielas segums, pieturvietu skaits maršrutā, ielas noslogojums ar citiem transportlīdzekļiem, luksoforu skaits, TL atļautais ātrums, diennakts laiks, kad reiss tiek veikts un daudzi citi parametri. 2012. gadā sasniegts vidējais ātrums 19,2 km stundā.

**Ceļu satiksmes negadījumu skaits RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieku vainas dēļ** pret faktisko noskrējieni (uz 1 milj.km) 2012.gadā ir palielinājies par 5% salīdzinājumā ar 2011.gada rādītājiem, jo kopējais CSNg skaits samazinājies (2011.g - 1471 CSNg., 2012.g. - 1299 CSNg. ), savukārt CSNg skaits Sabiedrības darbinieku vainas dēļ nedaudz palielinājies 2011.g – 198 CSNg. Sabiedrības darbinieku vainas dēļ, 2012.g. – 202 CSNg. Sabiedrības darbinieku vainas dēļ.

### **Klientu (iekšējo, ārējo) aptaujas, atsauksmes, salīdzinājumi**

2012. gada jūnijā tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS veica Rīgas iedzīvotāju aptauju „Rīgas iedzīvotāju apmierinātības ar pašvaldību indikatori”. Aptauja notika šā gada no 5. jūnija līdz 4. jūlijam, tajā piedalījušies 2007 respondenti. SKDS veiktajā aptaujā respondentiem tika uzdoti jautājumi arī par Rīgas pilsētas sabiedrisko transportu, par to cik ērti un ātri ir sasniedzama Rīgas pilsēta. Salīdzinot 2007., 2008., 2010., 2011.gada un 2012.gada aptauju datus sabiedriskā transporta jomā, secināms, ka indikatori šajā jomā ir uzlabojušies:

### Sabiedriskā transporta pieejamība.

Atbildes variants	2007.gada rādītājs (%)	2008.gada rādītājs (%)	2010.gada rādītājs (%)	2011.gada rādītājs (%)	2012.gada rādītājs (%)
<i>Ļoti apmierināts</i>	21.6	18.0	29.4	<b>26</b>	<b>39.2</b> ↑
<i>Drīzāk apmierināts</i>	52.8	60.1	51.1	<b>60</b>	<b>51.7</b>
<i>Drīzāk neapmierināts</i>	18.2	14.3	13.4	<b>8</b>	<b>5.1</b>
<i>Ļoti neapmierināts</i>	2.4	3.0	3.2	<b>2</b>	<b>2.3</b>
<i>Grūti pateikt</i>	5.0	4.6	2.9	<b>4</b>	<b>1.7</b>

### Sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāte.

Atbildes variants	2007.gada rādītājs (%)	2008.gada rādītājs (%)	2010.gada rādītājs (%)	2011.gada rādītājs (%)	2012.gada rādītājs (%)
<i>Ļoti apmierināts</i>	10.9	7.8	17.0	<b>17</b>	<b>24</b> ↑
<i>Drīzāk apmierināts</i>	48.2	50.9	48.9	<b>62</b>	<b>61.2</b>
<i>Drīzāk neapmierināts</i>	28.7	26.7	24.9	<b>14</b>	<b>10.5</b>
<i>Ļoti neapmierināts</i>	6.3	8.5	5.2	<b>1</b>	<b>2</b>
<i>Grūti pateikt</i>	5.8	6.1	4.0	<b>6</b>	<b>2.3</b>

### **RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieku aptauja**

2012.gada no 11.aprīļa līdz 8.maijam tika veikta RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieku aptauja. Pētījumā tika ietverti jautājumi par uzņēmuma mērķiem un tēlu, par attiecībām ar kolēģiem, tiešo vadītāju un augstāko vadību, par darba apstākļiem un darba drošību, darba saturu un darba procesu, atalgojumu, izaugsmes iespējām, informācijas apriti un arodbiedrībām. Līdzīgs pētījums tika veikts arī 2004.gadā un 2006.gadā (jāatzīmē, ka 2004.gadā aptauja notika īsi pirms uzņēmumu „Rīgas satiksme” un „Tramvaju un trolejbusu pārvalde” apvienošanās).

Kopumā pētījumā analizēta 1971 darbinieku aizpildīta aptaujas anketa (45% no kopējā strādājošo skaita).

Šogad kopumā 84% „Rīgas satiksme” darbinieku ir apmierināti, ka strādā tieši šajā uzņēmumā, un jāatzīmē, ka tas ir biežāk nekā 2004.gadā (77%) un 2006.gadā (68%). Jautāti, kas viņiem uzņēmumā visvairāk patīk, strādājošie visbiežāk minēja savlaicīgu algu izmaksu (15%), stabilitāti, drošību (11%) un labu kolektīvu, darbabiedrus (9%).

Savukārt visvairāk neapmierina zemās algas (24%), attieksme pret darbiniekiem (9%) un vadība, tās darbs (5%). Katrs trešais RS darbinieks pēdējā gada laikā ir meklējis citu darbu (33%), tajā skaitā 29% to ir darījuši atalgojuma dēļ, 9% – izaugsmes iespēju dēļ, 5% – tiešā vadītāja dēļ, 5% – darba satura dēļ, 2% – kolektīvā valdošo attiecību dēļ.

Raksturojot informētību par uzņēmuma mērķiem, 70% RS darbinieku zina, kāda ir viņu loma kopējo uzņēmuma izvirzīto mērķu sasniegšanā, un 56% ir skaidri uzņēmuma mērķi un stratēģija.

Populārākie informācijas iegūšanas veidi par uzņēmumā notiekošo ir informācijas saņemšana no kolēģiem (74%), no tiešā vadītāja (65%), no uzņēmuma laikraksta "Rīgas Satiksmes Darbinieks" (60%), no informācijas stendiem struktūrvienībās (40%) un masu medijos (TV, radi, avīzes) (37%). Jāpiebilst, ka 2012.gadā darbinieki biežāk nekā 2004.gadā un 2006.gadā informāciju iegūst no uzņēmuma laikraksta „Rīgas Satiksmes Darbinieks”, no arodbiedrības pārstāvjiem un uzņēmuma mājas lapā internetā [www.rigassatiksmel.lv](http://www.rigassatiksmel.lv).

## Reputācijas TOPS

Latvijas uzņēmumu 2012.gada reputācijas topā RP SIA „Rīgas satiksme” ieguva 55.vietu (*Avots: Lietišķā diena, 2012-06-13 "Uzņēmumu reputācijas Top 2012"*), 2011.gadā - 62.vietu, 2010.gadā - 69.vietu, 2009.gadā - 58.vietu 2008.gadā – 72.vieta, 2007.gadā – 70.vieta, 2006.gadā – 71.vieta, 2005.gadā – 65.vieta.

SIA „WorkingDay Latvia” pētījumā „Iekārotākais darba devējs 2012”, kurš tika veikts interneta vidē 2012. gada decembrī un 2013. gada janvārī, top Darba devējs RP SIA „Rīgas satiksme” ieguva 48.vietu (*Avots: SIA „WorkingDay Latvia” interneta mājas lapa, „Iekārotākais darba devējs 2012”*), 2011.gadā - 44.vietu, 2010.gadā - 86.vietu.

## RP SIA "Rīgas satiksme" 2013.gada mērķi saskaņā ar vidējā termiņa stratēģiju

Rezultāts	Sasnieguma rādītāji
	2013. gadam
Visu sabiedrisko transportlīdzekļu vidējais piepildījums reisā dienas maršrutu tīklā (neskaitot mikroautobusus)	<b>No 25% - 45%</b>
TL aprīkoti ar integrētu kustības kontroles, pasažieru drošības un informēšanas sistēmu	<b>10%</b>
Sabiedriskie transportlīdzekļi aprīkoti ar GPS (neskaitot mikroautobusus)	<b>60%</b>
Modernizēti kontakttīkli	Braukšanai ar zemās grīdas tramvaju pielāgots kontakttīkls 25 km (abos virzienos) (6.maršruts - 10,5 km, 11.maršruts - 14 km, 5.TD teritorija – 0,5 km)
Modernizētas apakšstacijas elektrotransporta kustības nodrošināšanai	Turpināta apakšstaciju rekonstrukcija saskaņā ar Infrastruktūras objektu būvdarbu plānu 2013.gadam.
Izbūvētas un modernizētas remontdarbnīcas zemās grīdas tramvaja ekspluatācijas nodrošināšanai	Turpināta zemās grīdas tramvaju depo apkopes ceha izbūve Rīgā, Brīvības ielā 191
Elektroniski norēķini par Rīgas pilsētas pašvaldības maksas autostāvvietu lietošanu	Palielināt līdz 23% no kopējā klientu skaita
Reisu izpildes procents, izslēdzot no RP SIA „Rīgas satiksme” neatkarīgus faktorus	Ne mazāk kā 99%.
Pamatotas pasažieru sūdzības par apkalpošanu pārvadājumu jomā	Ne vairāk kā 14.87 skaits/milj. km
RP SIA „Rīgas satiksme” transportlīdzekļu vadītāju vainas dēļ izraisītie ceļu satiksmes negadījumi attiecībā pret kopējo ceļu satiksmes negadījumu skaitu, kuros iesaistīta RP SIA „Rīgas satiksme”	Ne vairāk kā 17% no ceļu satiksmes negadījumu kopskaita

Pilnveidota darba atlīdzības sistēma, kas nodrošina darbinieka atlīdzības atbilstību darbinieka kvalifikācijai, ieguldījumam, ekonomiskajai situācijai valstī un konkurētspējai darba tirgū, kas pamatojas uz līdzvērtīgiem nosacījumiem atlīdzības noteikšanā un motivē darbiniekus strādāt Sabiedrības interesēs un sasniegt Sabiedrības mērķus	Turpināt pilnveidot darba atlīdzības sistēmu
Pozitīva naudas plūsma nodrošināšana	Nodrošināts minimālais naudas līdzekļu atlikums ne mazāk kā 0,5% no neto apgrozījuma
RP SIA „Rīgas satiksme” vērtības palielināšana (aktīvu vērtība)	Pieauguma tendence
Administrācijas izdevumu īpatsvars pret kopējiem izdevumiem	Ne vairāk kā 3,0%
Iegādāto transportlīdzekļu skaits (gab.), tai skaitā:	
- autobusi	35
- tramvaji	0
- trolejbusi (savienoti)	25